

PRÉAMBULE

À qui s'adresse ce livre ?

Ce livre s'adresse à tous les professionnels du Web et à ceux qui aspirent à le devenir, quelle que soit leur spécialité éventuelle. Alors que les métiers du Web (ergonomes, développeurs, webdesigners, chefs de projets...) sont aujourd'hui fortement spécialisés, nous avons choisi d'être les plus transversaux possibles. Notre volonté est de donner à tous les acteurs d'un projet web une culture commune orientée vers un objectif partagé : la qualité des services en ligne.

Pourquoi cet ouvrage ?

1. Parce que les métiers du Web semblent simples et sont en réalité très complexes.
2. Parce que le secteur de la production de sites est de moins en moins artisanal et de plus en plus industriel.
3. Parce que l'évidence est la première chose que l'on oublie : même les meilleurs professionnels d'un secteur d'activité ne peuvent pas tout savoir et penser à tout.
4. Parce que certaines bonnes pratiques ne sont pas forcément faciles à comprendre et qu'il est nécessaire de les expliquer.
5. Parce que la connaissance de règles de base est un élément incontournable de la formation et de la communication entre les métiers du Web.
6. Parce que les référentiels qualité sont d'excellents outils d'industrialisation, qu'ils soient respectés à la lettre ou outrepasés en toute connaissance de cause.
7. Parce qu'il est maintenant temps de poser les bases du management de la qualité web.

Au-delà des raisons énumérées ci-dessus, ce sont nos clients, amis et étudiants qui nous ont poussés à écrire ce livre. Ils souhaitent voir les bonnes pratiques de la qualité web recensées et explicitées dans un même ouvrage, dans le but de répondre à cette question :

« Comment évaluer, gérer et garantir la qualité d'un site Internet ? »

Fin 1999, lorsque nous nous sommes posé cette question pour la première fois, le secteur était encore pratiquement vierge sur cette approche globale. Nous avons donc choisi de constituer un annuaire de sites et d'articles sur la qualité web. Cet annuaire a progressivement été enrichi puis classé par thématiques dont le nombre a très vite augmenté : référencement, traduction, localisation, contenus, juridique, logistique, mesure d'audience...

En 2001, nous avons regroupé ces différentes thématiques et nous avons obtenu un classement en cinq secteurs couvrant l'ensemble des ressources sur la qualité web : le modèle VPRCS (visibilité, perception, technique, contenus, services) d'Élie Sloïm, expliqué en détail dans la deuxième partie de cet ouvrage.

Début 2004, nous avons souhaité aller plus loin en déclinant ce modèle sous forme opérationnelle : cela nous a conduits à la création d'une liste de bonnes pratiques qualité web.

C'est enfin dans le but de rendre ces bonnes pratiques accessibles et compréhensibles par tous, sous la forme de fiches explicatives détaillées, que nous avons décidé de rédiger cet ouvrage.

Comment lire ce livre ?

Cet ouvrage est conçu comme un support de formation, de sensibilisation et d'initiation aux différents métiers du Web. Tout au long de sa conception, nous avons veillé non seulement à ce que vous puissiez accéder facilement à un ensemble de bonnes pratiques, mais aussi à vous permettre de les comprendre en profondeur. Il est divisé en trois parties :

- * La première est constituée de fiches dédiées à chacune des 217 bonnes pratiques du référentiel Opquast, Bonnes pratiques qualité web, précédées de leur mode d'emploi. Chaque règle est expliquée et détaillée, aussi bien du point de vue de son objectif et de sa mise en œuvre que de sa vérification.
- * La deuxième partie présente les bases de la qualité web et de son management. Elle vous familiarise avec ces deux concepts et propose différents usages des bonnes pratiques en conception, en production et en cours de vie du site.
- * La troisième et dernière partie est un ensemble d'outils pratiques pour évaluer, améliorer ou piloter la qualité d'un site ou d'un parc de sites.

Nous espérons que ce livre contribuera à faire émerger des responsables qualité web et des chefs de projets véritablement polyvalents. Ces derniers ne seront peut-être pas les plus pointus sur tel ou tel aspect technique, mais ils sauront jouer un rôle fondamental dans la détection et la résolution de défauts. L'approche transversale adoptée ici les aidera à communiquer de façon fluide avec tous les acteurs du projet web.

Mode d'emploi

Vous avez en main un ouvrage regroupant les 217 fiches pratiques Opquast pour la qualité web. Les bonnes pratiques répondent à la question suivante :

« Existe-t-il des règles pour la qualité web, réalistes et internationales, qui font consensus au sein de la communauté des professionnels du Web ? »

En gardant cette question comme objectif, nous sommes partis d'un modèle transversal sur la qualité web que nous avons décliné opérationnellement sous la forme d'une première liste de règles a priori pertinentes. Puis nous avons choisi de discuter chacune de ces règles publiquement avec une communauté de professionnels. Chaque règle initiale a donc été discutée au sein de forums spécifiquement créés dans ce but. Certaines propositions ont été écartées, d'autres modifiées, d'autres sont apparues progressivement.

Les règles devaient faire consensus, leur formulation ne devait laisser place à aucune ambiguïté, elles devaient être vérifiables en ligne et susceptibles d'être déployées sur des sites de grande ampleur.

Le référentiel que nous avons obtenu recense les 217 règles minimales à connaître pour concevoir et produire un site de bonne qualité.

LICENCE

Les bonnes pratiques et les fiches présentées ici sont publiées sous licence Creative Commons BY-SA, de façon à ce que chacun puisse s'en sentir copropriétaire et les utiliser librement, y compris dans des contextes commerciaux.

CREATIVE COMMONS, DE QUOI S'AGIT-IL ?

Simple à utiliser et intégrées dans les standards du Web, ces autorisations non exclusives permettent aux titulaires de droits d'autoriser certaines utilisations au public, tout en ayant la possibilité de réserver les exploitations commerciales, les œuvres dérivées ou le degré de liberté (au sens du logiciel libre).

Les bonnes pratiques Opquast sont disponibles sous licence Creative Commons BY-SA, ce qui signifie que vous pouvez les utiliser, les copier, les distribuer librement, à condition de citer vos sources. Si vous modifiez, transformez ou adaptez cette œuvre, vous n'avez le droit de distribuer votre création que sous une licence identique ou similaire à celle-ci.

RUBRIQUES, NIVEAUX ET TAGS

La démarche qualité web n'est pas binaire. Il n'y a pas d'un côté les bons sites ou les bons webmasters et de l'autre les mauvais. Chacun peut se positionner, décider de déployer cette démarche de manière progressive et s'arrêter à tout moment. Chacun est libre de fixer le niveau d'excellence qu'il souhaite atteindre, en

SOURCE
<http://fr.creativecommons.org/>



QU'EST CE QU'UN
NIVEAU ?

fonction des moyens qu'il a à sa disposition. Le référentiel que nous proposons doit donc permettre à chacun :

- * de viser un niveau de qualité adapté à son contexte;
- * de déployer une démarche qualité de manière progressive;
- * de communiquer comme il le souhaite même si le site n'atteint pas un niveau d'excellence.

Nous avons ainsi classé les bonnes pratiques en trois niveaux :

Niveau 1 : Initial. Ce niveau comporte 84 bonnes pratiques choisies, soit parce qu'elles apportent une valeur ajoutée importante, soit parce qu'elles sont généralement faciles à déployer, soit pour ces deux raisons à la fois.

Niveau 2 : Intermédiaire. Les 70 bonnes pratiques de ce niveau permettent de faire un saut qualitatif très important, mais elles ne sont pas toujours faciles à mettre en œuvre et leur valeur ajoutée est moins significative que celle des règles du niveau 1.

Niveau 3 : Optimal. Quand elles sont prises en compte, les 63 bonnes pratiques du niveau 3 dénotent un vrai souci du détail et de la qualité perçue. Leur mise en œuvre et leur valeur ajoutée sont souvent moins conséquentes que pour les bonnes pratiques des niveaux 1 et 2 mais, dans de nombreux contextes, elles peuvent augmenter le potentiel de confiance et de sécurité qui se dégage d'un site.

QU'EST CE QU'UNE RUBRIQUE ?

Le référentiel présenté ici classe les bonnes pratiques sous 18 rubriques. Ce rubriquage est exclusif : une bonne pratique ne peut être présente que dans une seule catégorie. Les fiches sont classées par rubriques puis par niveau, afin de vous donner une vue immédiate des trois niveaux de bonnes pratiques pour chaque sujet abordé.

QU'EST CE QU'UN TAG ?

Les tags (étiquettes ou mots-clefs) sont des caractéristiques transversales qui permettent de regrouper des bonnes pratiques issues de différentes rubriques. Nous avons mis en place plusieurs familles de tags :

- * Les tags liés à un secteur : accessibilité, mobilité, SEO (référencement);
- * Les tags liés à une phase projet : intégration, design, développement;
- * Les tags liés à un aspect du modèle vprcs : visibilité, perception, technique, contenus, services.

Les dix commandements du qualicien web

Ça y est, vous êtes prêt à devenir spécialiste de la qualité web. Alors, c'est parti, plongez-vous dans ce livre et n'oubliez pas ces quelques règles, elles vous éviteront bien des mésaventures.

1. Les contenus et services au cœur de ta démarche tu mettras.
2. Du jugement de valeur, par ta tolérance tu te garderas.
3. L'amélioration continue au tout et tout de suite, tu préféreras.
4. Le contexte jamais tu n'oublieras.
5. Le spécialiste dans la transversalité tu replaceras.
6. Sur les standards et les normes disponibles, tu t'appuieras.
7. L'expérience des personnels de terrain du écouteras.
8. Les risques pour fixer tes objectifs tu évalueras.
9. De la surqualité toujours tu te méfieras.
10. Des règles absolues en cas de nécessité tu t'affranchiras.¹

1. Ces dix commandements gagnent énormément à être psalmodiés.

